N°5 – 12/2013

TEC IT EASY NEWS

la nouvelle billettique du Groupe TEC

3,2,1,
c'est parti pour le projet-pilote au TEC Brabant Wallon!

TEC

TEC·IT·EASY
Simplicité sur toute la ligne

TABLE DES MATIÈRES

Le projet-pilote, c'est parti!

a. Intro

b. Rappel des étapes

c. Qui est concerné?

d. Ce qu'ils en pensent

e. Supports de communication

f. Remontées d'information

g. Premiers chiffres

Présentation des titres de transport TEC IT EASY

Présentation du matériel

Plus d'infos

Le projet-pilote, c'est parti!

a. Intro

Le Groupe TEC lancera sa nouvelle billettique sans contact TEC IT EASY fin de l'été 2014.
Pour réussir, un projet d'une telle envergure doit passer par une phase de test.
C'est pourquoi un projet-pilote a été mis sur pied au TEC Brabant Wallon.
Objectif : tester en petit ce que l'on fera ensuite en grand.

>> Pourquoi le TEC Brabant Wallon ?

Le TEC Brabant Wallon a été choisi parce qu'il recouvre toutes les réalités rencontrées par le Groupe TEC : zones urbaines et rurales, interopérabilité avec les autres sociétés de transport public, tous les profils de clients…

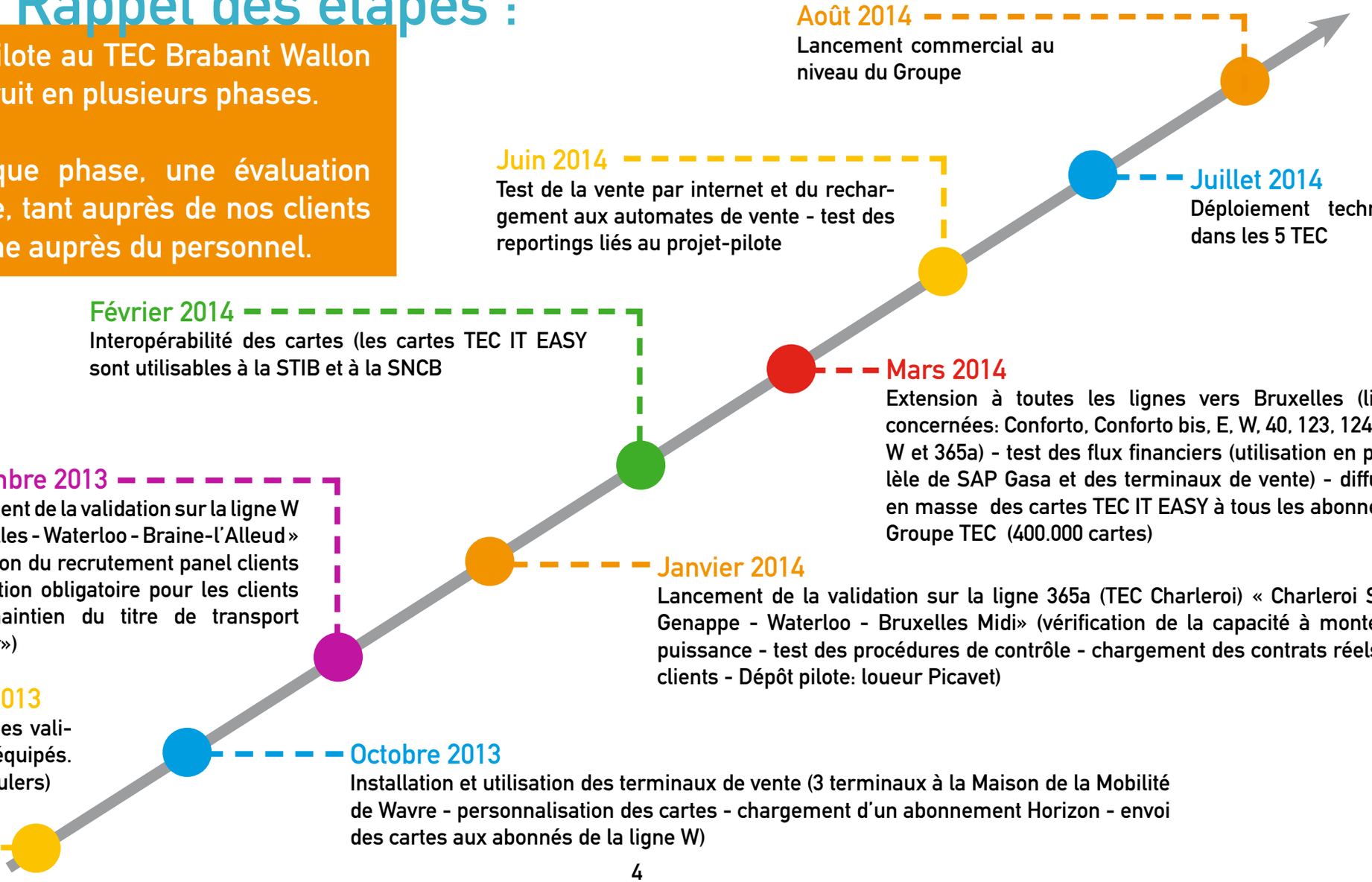
Ce projet-pilote, qui implique un nombre limité de testeurs, va permettre d'évaluer tous les paramètres du projet TEC IT EASY afin de les adapter pour son lancement.

Le projet-pilote, c'est parti!

b. Rappel des étapes :

Le projet-pilote au TEC Brabant Wallon a été construit en plusieurs phases.

Après chaque phase, une évaluation sera menée, tant auprès de nos clients qu'en interne auprès du personnel.



Juillet/août 2013
Mise en place des valideurs (30 bus équipés. Dépôt pilote: Baulers)

Octobre 2013
Installation et utilisation des terminaux de vente (3 terminaux à la Maison de la Mobilité de Wavre - personnalisation des cartes - chargement d'un abonnement Horizon - envoi des cartes aux abonnés de la ligne W)

Novembre 2013
Lancement de la validation sur la ligne W « Bruxelles - Waterloo - Braine-l'Alleud » (extension du recrutement panel clients - validation obligatoire pour les clients avec maintien du titre de transport « papier»)

Janvier 2014
Lancement de la validation sur la ligne 365a (TEC Charleroi) « Charleroi Sud - Genappe - Waterloo - Bruxelles Midi» (vérification de la capacité à monter en puissance - test des procédures de contrôle - chargement des contrats réels des clients - Dépôt pilote: loueur Picavet)

Février 2014
Interopérabilité des cartes (les cartes TEC IT EASY sont utilisables à la STIB et à la SNCB

Mars 2014
Extension à toutes les lignes vers Bruxelles (lignes concernées: Conforto, Conforto bis, E, W, 40, 123, 124, 366, W et 365a) - test des flux financiers (utilisation en parallèle de SAP Gasa et des terminaux de vente) - diffusion en masse des cartes TEC IT EASY à tous les abonnés du Groupe TEC (400.000 cartes)

Juin 2014
Test de la vente par internet et du rechargement aux automates de vente - test des reportings liés au projet-pilote

Juillet 2014
Déploiement technique dans les 5 TEC

Août 2014
Lancement commercial au niveau du Groupe

Le projet-pilote, c'est parti!

c. Qui est concerné?

>> Au niveau des clients :

A ce jour, la carte TEC IT EASY a été envoyée aux 200 premiers clients-testeurs de la ligne W. Ces 200 clients sont en quelque sorte les ambassadeurs du projet. Leur rôle ? Aussi simple que la carte sans contact puisqu'il leur suffit de :

- Valider leur carte TEC IT EASY à chaque fois qu'ils montent dans le bus
- Mais aussi nous faire part de leurs impressions sur leur nouvelle carte sans contact, son utilisation, ses atouts, ses faiblesses… en remplissant un questionnaire online sur infotec.be.

Le panel clients augmentera au fur et à mesure de l'expérience-pilote.

>> Au niveau du personnel :

- Les conducteurs, les stewards et les contrôleurs de la ligne W
- Les agents de vente de la Maison de la Mobilité de Wavre
- Les agents de la maintenance de Baulers
- Tous les services supports de la SRWT et du TEC Brabant Wallon (comme par ex : l'Informatique, les Ressources Humaines, la Communication…)

Bien entendu, plus largement, en tant que référent, vous êtes également concerné… puisqu'en interne, vous êtes les ambassadeurs du projet.

Le projet-pilote, c'est parti!

d. - Ce que les clients en pensent

«C'est chouette, c'est plus simple, on préfère ce système-là»

«Enfin! La STIB fait ça depuis longtemps»

«C'est intéressant car on peut mettre la STIB et De Lijn sur une seule carte»

«Je pensais que je devais montrer la carte au chauffeur, je ne savais pas que je devais valider»

«Chouette, des cadeaux à gagner!»

Une maman qui vient chercher l'abonnement de son fils et qui a vu le reportage sur le projet pilote :
«Mon fils va être déçu car il voulait absolument la nouvelle carte qu'on a vue à la télé»

- Ce que les conducteurs en pensent

«Lorsque tout sera au point, ce sera magnifique»

Le projet-pilote, c'est parti!

e. Supports de communication

>> Au niveau des clients :

Chaque client-testeur a reçu un courrier par la poste (avec sa carte TEC IT EASY) ainsi qu'un leaflet explicatif.

Des supports (affiches, autocollants) ont également été prévus dans les bus concernés par le projet-pilote.

TEC·IT·EASY
Simplicité sur toute la ligne
ENTREZ DANS L'AVENTURE TEC IT EASY: SOYEZ LES PREMIERS À TESTER LA NOUVELLE CARTE SANS CONTACT !
POUR L'HEURE, NOUS ENTRONS DANS LA NÉCESSAIRE PHASE DE TEST... ET NOUS AVONS BESOIN DE VOUS !
Jean-Jaric VANDENBROUCKE
Administrateur Général du Groupe TEC
Michel CREMOUTS
Directeur Général du TEC Brabant Wallon

Le Brabant Wallon devient TEC IT EASY !
CONCRÈTEMENT, GRÂCE À TEC IT EASY :
PLUS DE PROBLÈME DE MONNAIE
UN TEMPS D'ATTENTE RÉDUIT
LES AUTOMATES DE VENTE
LES MAISONS DE LA MOBILITÉ
LE WEB
PLUS DE 3000 POINTS TEC
FINI LES CARTES MULTIPLES, BONJOUR LA CARTE UNIQUE
Soyez parmi les 1ers à essayer la nouvelle carte TEC IT EASY ! Et remportez de nombreux cadeaux!
TEC·IT·EASY
Simplicité sur toute la ligne
Une question ? Un problème ?
Vous n'êtes pas seuls dans l'aventure. Les équipes commerciales du TEC Brabant Wallon sont là pour vous répondre.
N'hésitez donc pas à nous contacter par téléphone : 010/23.53.53
Grand lancement du projet pilote
Embarquez pour le TEST !

Simplicité sur toute la ligne !
TEC·IT·EASY
Simplicité sur toute la ligne
IMPORTANT
Concerne votre abonnement TEC.
TEC Brabant Wallon - Place Henri Berger 6 - 1300 Wavre

ICI on teste la nouvelle billettique

Le projet-pilote, c'est parti!

>> En interne :

Des affiches ont été placées dans les valves-sanitaires.

Un leaflet a été distribué à chaque membre du personnel du Groupe.

Par ailleurs, les journaux d'entreprise, la newsletter TEC IT EASY et le site de l'Académie de la Mobilité (academiedelamobilite.be) sont également là pour vous tenir informé.

Avant le lancement : ON TESTE !
Pour réussir, un projet de cette taille doit passer par une phase de test.
Voyons dans le détail les étapes qui jalonneront cette phase-test jusqu'au lancement officiel de TEC IT EASY.
Nous avons CHACUN UN RÔLE À JOUER !
TEC IT EASY : Découvrez ce qui nous attend...
TEC·IT·EASY
TEC IT EASY,
cela fait un moment que vous en entendez parler. Et pour cause, avec TEC IT EASY beaucoup de choses, principalement notre façon de fonctionner, vont changer... et EN MIEUX.
LES ENJEUX SONT DE TAILLE !
ET QUI POURRA EN BÉNÉFICIER ? Nos clients, bien sûr !
CHANGER pour nous ?
PLUS DE PROBLÈMES DE MONNAIE !
UN TEMPS D'ATTENTE RÉDUIT !
ENFIN, FINI LES TITRES DE TRANSPORT MULTIPLES !
VOUS EXERCEZ UN MÉTIER EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE ?
VOUS TRAVAILLEZ AU SERVICE COMPTABILITÉ/DES RECETTES ?
VOUS ÊTES CONDUCTEUR ?
VOUS EXERCEZ UNE FONCTION D'ENCADREMENT ?
LE CONTRÔLE, C'EST VOTRE MÉTIER ?
VOUS ASSUREZ LA MAINTENANCE DU MATÉRIEL ?
NOUS EN PROFITERONS AUSSI !

Le projet-pilote, c'est parti!

f. Remontées d'information

La remontée d'information par les clients se fait via une enquête postée sur infotec.be et accessible uniquement aux testeurs (via un code d'accès).

Des groupes de discussion seront également organisés, si nécessaire.

En interne, le personnel du TEC Brabant Wallon est invité à transmettre ses impressions et remarques au moyen des outils habituels (feuille de service, fiche d'avarie, ...)

De nombreuses réunions sont également organisées avec une équipe restreinte chargée du suivi du projet (la task force du Tec Brabant Wallon, menée par Bruno Balthazar et Sandrine Trousson).

Le projet-pilote, c'est parti!

g. Voici les premiers chiffres concernant les ventes et les validations:

Titre/Abo délivrés sur la période d'octobre et novembre : 581

1er validation sur un voyage entre le 4 novembre et le 11 décembre : 1519

Correspondance sur voyage(s) entre le 4 novembre et le 11 décembre : 367

Soit 1886 validations

Présentation des titres de transport TEC IT EASY

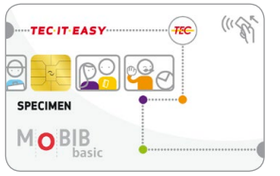
Les supports TEC IT EASY

Sur la carte sans contact,
les clients chargeront un contrat
(l'équivalent d'un abonnement).

Ce contrat sert à l'usager pour :
> Acquitter son droit de voyage
> Effectuer une validation obligatoire
> Réaliser une correspondance

Le support principal, c'est bien entendu la carte sans contact TEC IT EASY nominative. Cette carte possède la fonction MOBIB, ce qui veut dire qu'elle sera aussi valable sur les réseaux de la SNCB, de la STIB et De Lijn, à condition que le navetteur ait chargé un abonnement adéquat (appelé « contrat»). Elle pourra également servir de porte-monnaie électronique. C'est-à-dire qu'il sera possible de charger sur cette carte une somme d'argent qui pourra être utilisée pour payer ses voyages en transport en commun.

Mais ce n'est pas le seul support.



Il y aura aussi :

- la carte MOBIB BASIC anonyme, qui permettra de charger tous les contrats non personnalisés des parcours Multi 8 et Multiflex. Elle accueillera également la fonction de porte-monnaie électronique.

- Le ticket jetable sans contact (l'équivalent des cartes magnétiques aujourd'hui) diffusé principalement via les points Tec.

- Le billet papier de dépannage (vendu à bord des bus)

Présentation des titres de transport TEC IT EASY

Les cartes de service et de famille

A terme, tous les titres spécifiques (comme les cartes blanches, les cartes de service et de famille) seront hébergés sur la carte sans contact qui servira de support unique. Pendant la période de transition (jusqu'au lancement de TEC IT EASY en août 2014), ces cartes sans contact doivent encore être accompagnées d'un coupon papier.

Exemple de carte de service

2013-15
LIBRE PARCOURS - VRIJVERKEERKAART
Valable uniquement accompagné de la carte n°
Alleen geldig op vertoon van kaart nr

Avec ticket

Exemple de carte blanche 2014

Présentation du matériel

TEC IT EASY implique la mise en place de matériel spécifique.

Le Groupe TEC a confié fin 2012 le marché de fourniture, installation et maintenance du système billettique à la société XEROX. Zoom sur les équipements nécessaires :

Poste de vente (POS)

Valideur embarqué

Présentation du matériel

Le Terminal Point de Vente (POS)

Utilisé par les agents aux guichets, ce terminal point de vente assure les fonctions principales suivantes :

Service après-vente :

- Gestion des dossiers clients et des dossiers agents enregistrés au niveau du système central.
- Délivrance de cartes MOBIB et MOBIB Basic.
- Délivrance de badge agent (badge rose).
- Fabrication de tickets sans contact jetables en masse.
- Chargement de contrats.
- Télédistribution des contrats.
- Lecture des supports.
- Inscription en liste verte ou noire.
- Invalidation des cartes MOBIB et MOBIB Basic.

Présentation du matériel

- Reconstitution de supports, renouvellement de supports, remboursement de contrat.
- Gestion des échanges avec le système central pour la collecte des paramètres billettiques et le transfert de ses données d'activité.
- Vente de produits annexes.
- Lecture des cartes eID.

Les périphériques du POS

Lecteur support sans contact

Webcam

Imprimante reçus

Imprimante de personnalisation des cartes sans contact

Présentation du matériel

Le Valideur embarqué

Utilisé par les usagers du véhicule dans lequel il est installé,
le valideur assure les fonctions principales suivantes :

- Validation des titres de transport.
- Télédistribution de contrats sur supports préalablement délivrés.
- Gestion des échanges avec le système central et le transfert de ses données d'activité via la PFE.
- Gestion de l'interface avec la PFE.

Plus d'infos

Actions de formation : Murielle DAEN

murielle.daen@tec-wl.be

Actions de communication : Alice THONNART

alice.thonnart@tec-wl.be